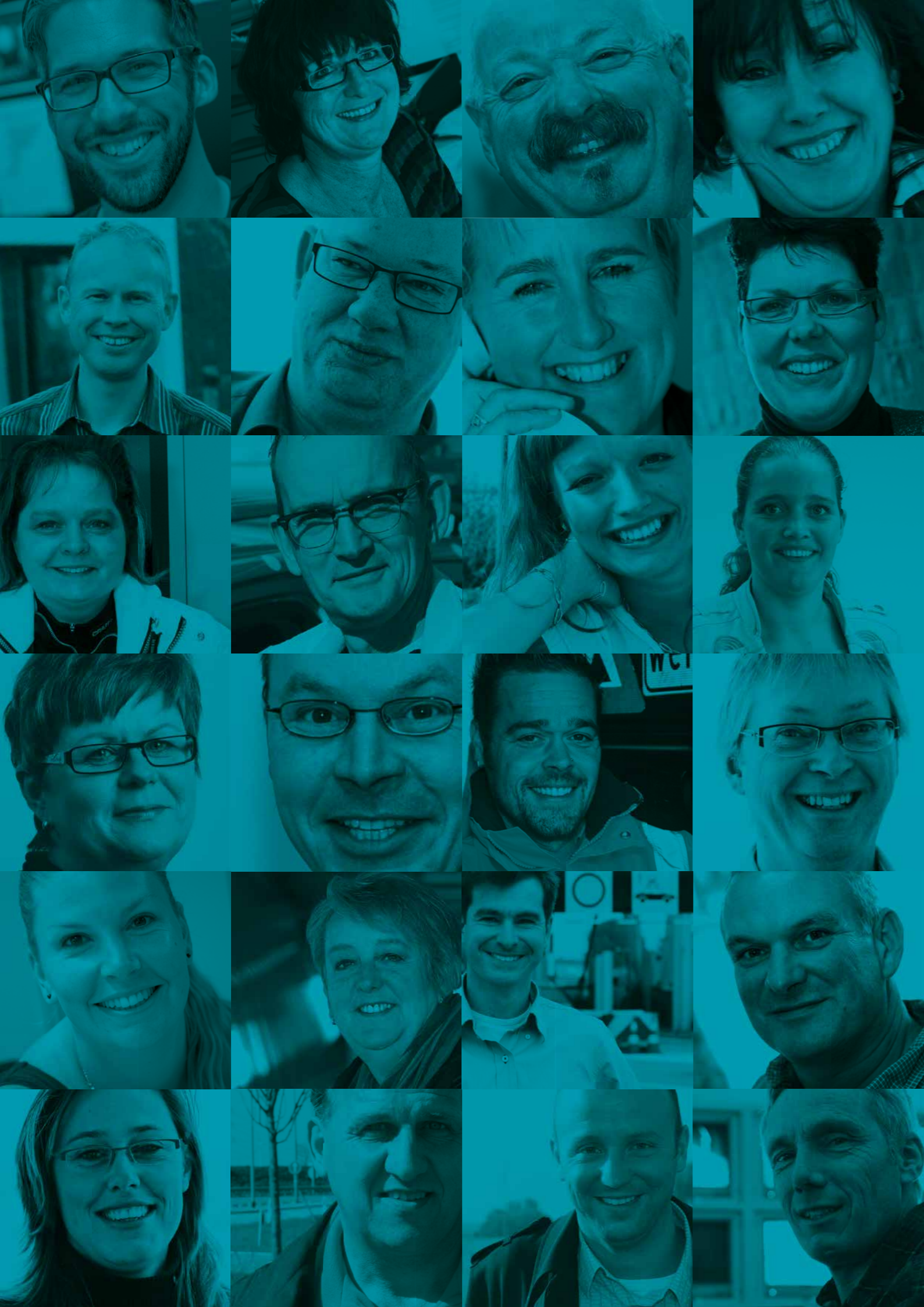




**WESTERSCHELDE
TUNNEL**

MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL



De smile en de N.V. Westerscheldetunnel. Die horen bij elkaar. **Een glimlach** van een tevreden klant die ruim op tijd is voor zijn afspraak door de vlotte verbinding tussen Goes en Gent. **Een helpende hand** van een tunnelwacht bij pech. **Een vriendelijk gezicht** van een tolgaarder bij de kassa. **Service met een smile**. 24 uur per dag, zeven dagen per week. Een comfortabele, veilige rit door onze tunnels.

Twee tunnels, één route, één beheerder.



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

Two tunnels, één route, één beheerder

MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

De Sluiskiltunnel maakt meer mogelijk. Een tunnel die zorgt voor een betere doorstroming van het verkeer op de N62. Nu nog vlotter reizen tussen Goes en Gent. Zonder lange wachttijden voor de brug bij Sluiskil. Met één bedrijf dat beide tunnels en toeleidende wegen beheert: de N.V. Westerscheldetunnel.



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

24

HET BEDRIJF N.V. WESTERSCHELDETUNNEL

- Een 24-uurs organisatie met 80 medewerkers
- Verantwoordelijk voor het exploiteren van de Westerscheldetunnel
- Optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven
- Beheerder van de Sluiskiltunnel
- Provincie Zeeland is volledig aandeelhouder
- Unieke kennis en ervaring in Nederland op het gebied van tolnning, tunnel- en wegbeheer, onderhoud, verkeers- en incidentmanagement
- Betalen met de t-tag voor korting en een snelle passage
- Dochteronderneming Movenience B.V. handelt de t-tag transacties af

DE WESTERSCHELDETUNNEL

- Langste verkeerstunnel van Nederland: 6,6 kilometer
- Twee buizen met 26 dwarsverbindingen
- Diepste punt 60 meter onder N.A.P.
- Maximumsnelheid: 100 km/uur
- Gemiddeld 17.000 passages per dag
- Zeer hoge beschikbaarheid
- Veiligheid en comfort voorop
- Binnen vijf minuten naar de andere kant
- Beste verbinding tussen Zeeland en Vlaanderen

DE SLUISKILTUNNEL

- Een lengte van 1,2 kilometer
- Twee buizen met 6 dwarsverbindingen
- Diepste punt 34 meter onder N.A.P.
- Maximumsnelheid: 100 km/uur
- Onder het Kanaal van Gent naar Terneuzen
- 200 meter van de bestaande brug bij Sluiskil
- Zorgt voor een goede doorstroming op N62
- Een extra vlotte verbinding tussen Goes en Gent





VEILIGHEID VOOROP



Met twee afzonderlijke tunnelbuizen, dwarsverbindingen om de 250 meter en goed verlichte hulpposten met brandblusmiddelen en intercom behoren beide tunnels tot de veiligste tunnels in Europa.

Tunneloperators bewaken de tunnels permanent met behulp van moderne apparatuur. **Veiligheid staat voorop.** Zo kunt u als klant niet alleen snel, maar vooral met een heel gerust gevoel passeren.

Kegels, camera's en knuffelkonijnen

Een waarschuwingssignaal klinkt in de controlekamer. Een auto komt tot stilstand in de Oostbuis van de Westerscheldetunnel. Operator Baan Batelaan schat de situatie in aan de hand van wat hij ziet via de camera's in de tunnel. Vermoedelijk een uitgevallen motor. Baan kruist onmiddellijk de betreffende rijstrook af en verlaagt de snelheid op de andere weghelft.

Operator Baan roept vervolgens de dienstdoende tunnelwacht op. Vandaag is dat Jan Verheij. Bij dit soort incidenten gaat Jan de tunnel in om de automobilist te helpen. Hij stapt snel in zijn Westerscheldetunneljeep en gaat op weg. Baan ziet intussen dat het om een gezin gaat: man, vrouw en twee kinderen. Hij zoekt contact met hen via de omroepinstallatie. Hij vraagt de bestuurder zich te melden via de telefoon in één van de hulpposten die om de 50 meter in de tunnelwand zijn aangebracht. De man gaat naar de telefoon. Baan legt hem uit dat de rijstrook is afgekruid en dat hulp onderweg is. Hij adviseert de man om met vrouw en kinderen op de 'barrier', de hoge betonnen rand tegen de rechterkant van de tunnelwand, te gaan staan: daar zijn ze op dit moment het veiligst.

Tunnelflap werkt altijd

"Benzine op, ik heb de wegenwacht al gebeld", verontschuldigt de man zich tegenover tunnelwacht Jan als deze op locatie aankomt. "Een bekend probleem", vertelt Jan. "Waarschijnlijk zit er nog genoeg in de tank om een aardig stuk te rijden. Maar door de helling in de tunnel krijgt de motor geen brandstof meer en valt de auto stil." De twee kinderen zijn duidelijk onder de indruk van wat er gebeurd is.

Om ze gerust te stellen, toert Jan twee 'tunnelflappies' tevoorschijn: schattige pluche konijntjes gekleed met een sjaal van de N.V. Westerscheldetunnel. De gezichtjes klaren op bij het zien van deze tunnelflap. "Die knuffel werkt altijd", zegt Jan tegen de moeder van de kinderen. Dan richt hij zich weer op de auto.

Informer en overlast beperken

Jan moet het voertuig de tunnel uit slepen. Hij neemt contact op met Baan en laat de tunnelbuis afsluiten. Jan: "We werken altijd strikt volgens de geldende veiligheidsrichtlijnen. Tijdens het bergen van een voertuig sluiten we de betreffende tunnelbuis helemaal af. Zo creëren we een veilige werksituatie. In de praktijk duurt dit meestal niet langer dan een kwartier."

Niet alleen in de tunnel wordt het verkeer geïnformeerd over de verkeerssituatie. De N.V. Westerscheldetunnel communiceert tijdens een incident met verschillende communicatiemiddelen naar weggebruikers buiten de tunnel. In de WSTVerkeer app voor smartphones wordt aangegeven dat er slechts één rijbaan beschikbaar is en dat er zometeen een berging plaatsvindt. Deze app geeft



de actuele beschikbaarheid weer, zodat tunnelgebruikers altijd de laatste informatie hebben over beide tunnels. Volgers van het twitteraccount WSTVerkeer worden op de hoogte gehouden en ook op de website is de actuele beschikbaarheid duidelijk in beeld.

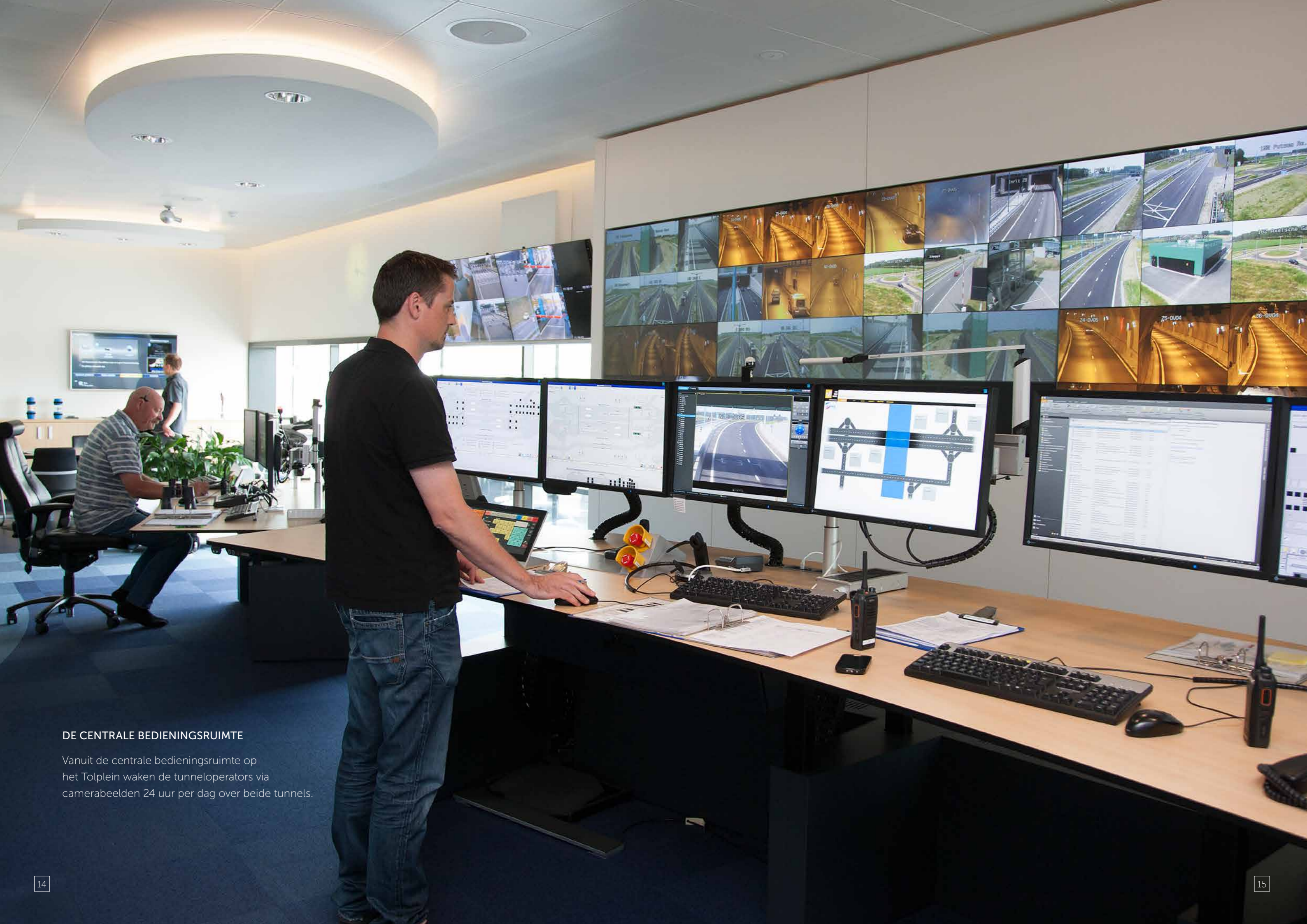
"We werken altijd strikt volgens de geldende veiligheidsrichtlijnen. Tijdens het bergen van een voertuig sluiten we de betreffende tunnelbuis helemaal af. Zo creëren we een veilige werksituatie."

Zodra er geen verkeer meer door de tunnelbuis rijdt, bevestigt Jan de sleepstang. Met een opgelucht gezin in zijn auto en de pechauto erachter rijdt hij de tunnel uit. Eenmaal buiten, neemt Jan contact op met operator Baan. Hij kan de tunnelbuis weer openstellen voor verkeer. Jan legt uit: "Veiligheid staat natuurlijk voorop, maar wij vinden het ook zeer belangrijk om de overlast voor het overige verkeer zo kort mogelijk te houden en zoveel mogelijk te beperken. Zo snel mogelijk dus, maar wel veilig." Hij rijdt met het gezin naar de dichtstbijzijnde parkeerplaats. Daar brengt de wegenwacht een jerrycan benzine. De familie kan weer verder!

In elke tunnelbuis zijn aanwezig:

VEILIGHEID

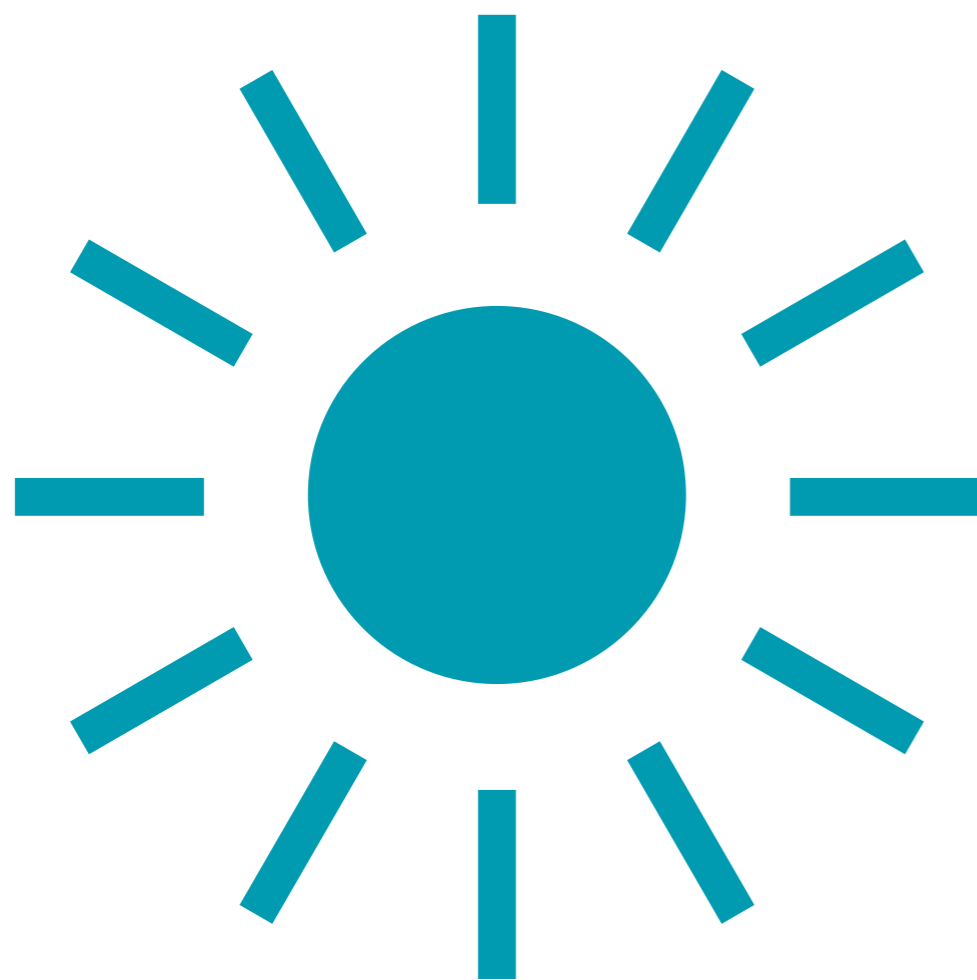
WST	SKT	
→ 26	6	Dwarsverbindingen
→ 135	26	Hulpposten
→ 52	15	Camera's
→ 40	12	Ventilatoren
→ 135	26	'Alarm stap uit' borden
→ 550	208	Verlichtingspunten
→ 468	92	Detectielussen in het asfalt
→ 185	52	Luidsprekers van de omroepinstallatie



DE CENTRALE BEDIENINGSRUIMTE

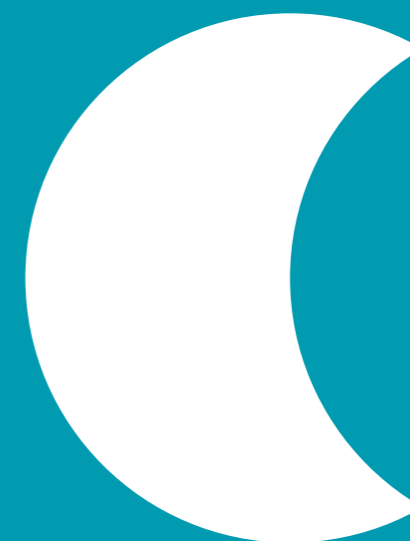
Vanuit de centrale bedieningsruimte op het Tolplein waken de tunneloperators via camerabeelden 24 uur per dag over beide tunnels.

Het tunnelteam zorgt 24 uur per dag, zeven dagen per week voor een veilige, snelle en comfortabele verbinding.



Per etmaal passeren gemiddeld 17.000 voertuigen het Tolplein. Ook kiezen dagelijks ruim 14.000 reizigers voor de Sluiskiltunnel. Iedere passant met een eigen verhaal. Op weg naar diverse eindbestemmingen. Veilig en snel naar waar je zijn moet.

Dag & nacht 24/7



24 uur beweging op de route



“Dag en nacht oproepbaar”

“Om storingen te voorkomen, hebben we een jaarplanning voor onderhoud. Elke vier weken sluiten we een tunnelbuis af in de Westerscheldetunnel. Dat doen we 's avonds en 's nachts, zodat de klant er zo weinig mogelijk last van heeft. In de andere buis stellen we tegenverkeer in. Zo blijft de verbinding in stand en kan er gewoon heen en weer gereden worden. Tijdens het maandelijks onderhoud worden onder andere verkeersborden, vluchtdeuren, wegdek en straatkolken schoongemaakt. Door goed preventief onderhoud is de technische staat van de tunnel in orde.”



Hans Huige,
onderhoudsdeskundige

“Constant in beweging”

“Een van mijn taken is het verzorgen van de personeelsplanning. Geen dag is hetzelfde, maar als het om het verkeersaanbod en de benodigde capaciteit op het Tolplein gaat, zijn ze vaak wel goed te voorspellen. Ik kijk naar de verkeersstromen en het weer van de afgelopen tijd, de weersvoorspelling en naar dezelfde dag vorig jaar en bepaal dan de planning. Natuurlijk kan het ook onverwacht druk worden. Dan kan ik altijd een beroep doen op de oproepkrachten. Flexibiliteit en snel kunnen reageren op drukte is belangrijk. Net als op het Tolplein is de planning constant in beweging.”



Pieter Castenmiller,
planner

“De nachtdiensten zijn bijzonder”

“De rust in de nacht is een bijzonder contrast met de drukte overdag. 's Nachts maken we op het Tolplein verkeersborden en de sensoren die de voertuigen meten schoon. We vervangen de kassarollen, vullen koffie bij en zorgen dat alles klaar staat voor de drukere diensten overdag. We werken altijd met z'n tweeën in een tolhuisje. Tijdens de nachtdienst leer je je collega's pas echt goed kennen.”



Linda van de Garde,
tolgaarder

“Spilfunctie bij calamiteiten”

“Ik werk als onderhoudsdeskundige en daarnaast ben ik één keer in de vijf weken een week lang oproepbaar als calamiteitencoördinator. Ik word opgeroepen bij grotere incidenten, bijvoorbeeld bij een ongeval. De calamiteitencoördinator is verantwoordelijk voor een goede afwikkeling van het incident. Daarvoor onderhoud ik contact met hulpdiensten, de tunnelwacht en de operator in de controlekamer. Het geeft voldoening om te merken dat we als team goed op elkaar ingespeeld zijn bij calamiteiten.”



Dennis Vlassenrood,
calamiteitencoördinator

Meer mogelijk met de Sluiskiltunnel

Jaarlijks kiezen meer dan zes miljoen passanten voor de Westerscheldetunnel. Per dag rijden er ook nog eens ruim 14.000 mensen door de Sluiskiltunnel. Dagelijks zetten dus vele reizigers hun weg voort via ons traject. Van scholieren tot vrachtwagenchauffeurs en van forensen tot vakantiegangers. Een dynamische route, met vele doeleinden.



“Het is ontzettend fijn reizen via deze route.

“Ik rij regelmatig door beide tunnels voor zowel werk als privé. Ik woon in Zierikzee en ik ben regelmatig in Zeeuws-Vlaanderen voor mijn werk te vinden. Mijn ritjes verlopen nu nog vlotter sinds de komst van de Sluiskiltunnel. Ik win er echt tijd mee. Maar, nu kom ik net terug van vakantie met mijn gezin. We houden even een pitstop op het Tolplein na een lange zit vanuit Frankrijk. We zijn daar op vakantie geweest met de caravan. Dit ging ontzettend goed. Het is fijn reizen via deze route.”

Henk de Vlieger, passant

“Voor mij als vrachtwagenchauffeur een echte uitkomst.

“Met de komst van de Sluiskiltunnel kan ik meer ontspannen mijn werk doen. Het scheelt me ontzettend veel in tijd. Als chauffeur voor Wielemaker maak ik veel gebruik van de route. Ik sta nu bijvoorbeeld binnen een mum van tijd in Gent met mijn lading. Voor mij als vrachtwagenchauffeur een echte uitkomst. De Westerscheldetunnel is voor mij echt al ingeburgerd als route. Waar ik voor de komst van de tunnel soms maar één à twee ritten op een dag kon doen, zijn dat er nu zo'n drie tot vier per dag. Dat scheelt nogal.”

Hans Bron, vrachtwagenchauffeur Wielemaker





Service met een smile

Mailings, nieuwsbrieven, sms- en e-mail-alerts, informatie over stremmingen op de mobiele app, Twitter en de website. De medewerkers van de N.V. Westerscheldetunnel houden hun klanten op verschillende manieren op de hoogte van alles wat te maken heeft met de tunnels.

De N.V. Westerscheldetunnel vindt heldere communicatie belangrijk. Daarom is zij voortdurend op zoek naar manieren om haar klanten te informeren over beide tunnels. Zo biedt het bedrijf informatie aan via de website en Twitter, maar ook via de nieuwsbrief en een mailing. Niet alleen over het bedrijf, maar ook tijdens incidenten houden ze reizigers op de hoogte. Via de WSTVerkeer app voor smartphones, Twitter en de website wordt de actuele beschikbaarheid van de tunnels gecommuniceerd. Duurt een incident in de Westerscheldetunnel langer dan een half uur, dan krijgen abonnees van de sms- en e-mailalert ook een bericht. Zo kunnen weggebruikers tijdens hun reis hiermee rekening houden. Maar ook persoonlijk contact is heel belangrijk. Klanten kunnen een paar keer per jaar tijdens de Nacht van de tunnel deelnemen aan een rondleiding door de Westerscheldetunnel.

Daarnaast staan de medewerkers van de Klantenservice paraat om vragen van klanten te beantwoorden. Het kan gaan om vragen over de t-tag, tarieven of betalingstransacties, maar ook als er een stremming is, wordt de Klantenservice gebeld met vragen. "Wanneer er iets gebeurt in de tunnels, worden we daarvan direct op de hoogte gebracht. Zo kunnen we klanten goed en snel informeren", licht een medewerker van de Klantenservice toe.

Klanttevredenheid

Om een nog betere service te kunnen verlenen, wordt de dienstverlening regelmatig onder de loep

genomen. Zo laat de organisatie iedere drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Aan de hand daarvan en van opmerkingen die bijvoorbeeld via de Klantenservice binnenkomen, voert de N.V. Westerscheldetunnel als het nodig is verbeteringen door. Denk aan nieuwe borden op het Tolplein, zodat bestuurders eerder zien welke tollaan ze moeten nemen, zachte slagbomen bij de tolpoorten om schade te voorkomen, tolvrije dagen of vrije passage tijdens rijlessen.

Enorme bos bloemen

Dat de klant centraal staat bij de N.V. Westerscheldetunnel, blijkt ook uit een bijzondere anekdote.

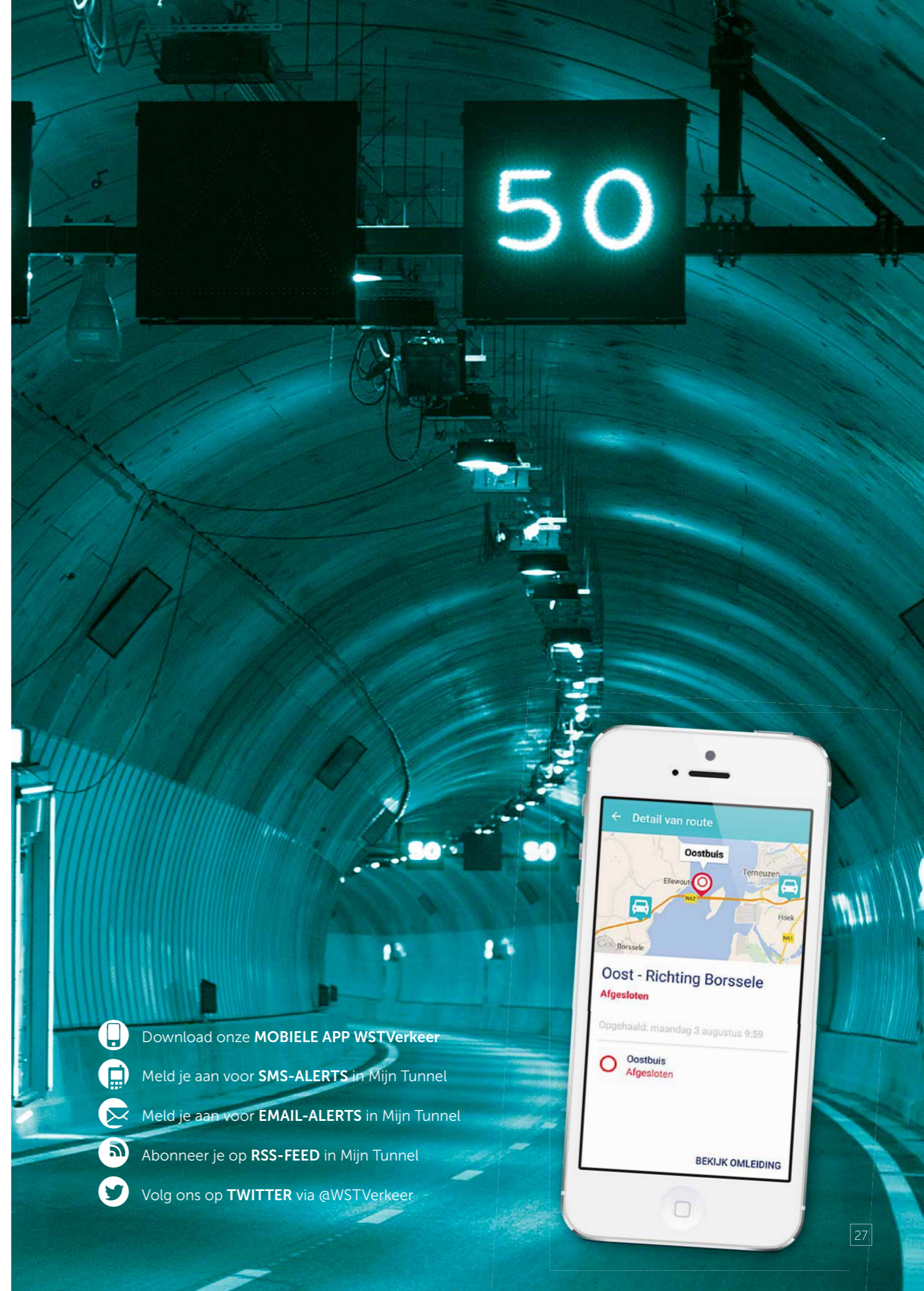
"Op een kille ochtend in maart reed een Fiat Pandaatje het Tolplein op. De bestuurder was een oudere mevrouw. Ze reed een tollaan in en ineens viel de motor volledig stil. De bestuurster kreeg hem niet meer aan de praat. De auto's die achter haar in de laan stonden, begonnen te toeteren. De vrouw wist niet wat te doen, de tranen stonden in haar ogen. Eén van mijn collega's schoot haar al snel te hulp en duwde met een paar sterke mannen de auto naar de zijkant van het Tolplein en belde de wegwacht. Mevrouw ging mee naar binnen en kreeg een kopje koffie om bij te komen van de schrik. De wegwacht repareerde de auto en de bestuurster kon haar weg gelukkig weer lachend vervolgen. Na afloop stuurde ze ons zelfs een enorme bos bloemen om te bedanken!", vertelt een enthousiaste Tolpleinmedewerker.

Communicatie bij incidenten

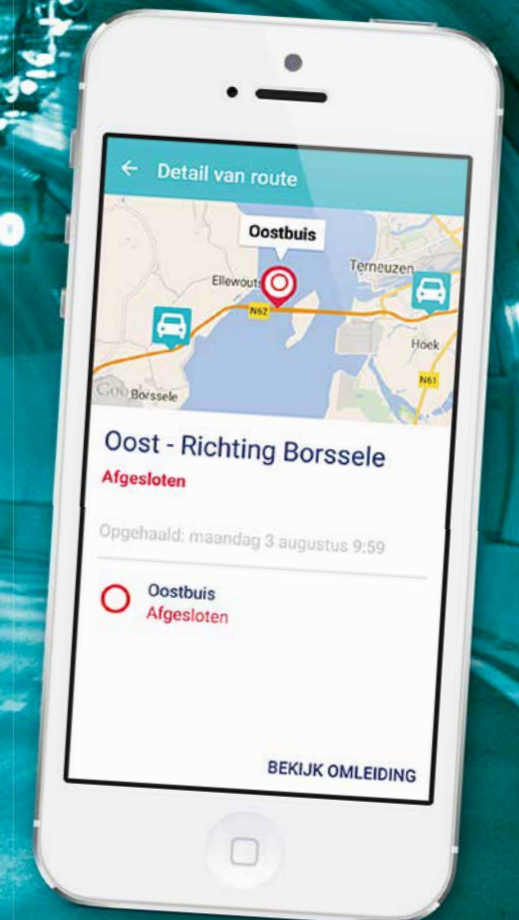
Mocht er onverhoopt iets in de tunnels gebeuren, dan communiceert de N.V. Westerscheldetunnel daarover via diverse kanalen. Zowel binnen als buiten de tunnel.

Via de informatieborden in en rondom de tunnel is onder meer te zien of een afwijkende maximumsnelheid is ingesteld, rijstroken zijn afgekruid of dat er rommel op de rijbaan ligt. Daarnaast is er in beide tunnels een omroepinstallatie aanwezig.

Rijdt u buiten de tunnel? Dan kunt u zelf beslissen op welke manier u op de hoogte wilt blijven van de actuele status van beide tunnels. Dit kan door de website in de gaten te houden, maar de N.V. Westerscheldetunnel biedt ook actief informatie aan via onze mobiele app WSTVerkeer, Twitter, sms, e-mail en RSS. De sms- en e-mailalerts kunt u instellen via Mijn Tunnel-account en de pushmeldingen in de app WSTVerkeer. Actuele informatie via Twitter is te volgen via @WSTVerkeer. Zo bent u altijd op de hoogte van het laatste nieuws.



-  Download onze **MOBIELE APP WSTVerkeer**
-  Meld je aan voor **SMS-ALERTS** in Mijn Tunnel
-  Meld je aan voor **EMAIL-ALERTS** in Mijn Tunnel
-  Abonneer je op **RSS-FEED** in Mijn Tunnel
-  Volg ons op **TWITTER** via @WSTVerkeer



A photograph of a highway interchange with a field of blue flowers in the foreground. The flowers are in sharp focus, while the highway and cars in the background are blurred. The sky is overcast.

Diepgeworteld in de Zeeuwse klei

Zeeland

De N.V. Westerscheldetunnel is diepgeworteld in Zeeland. Opgericht in 1998 en sinds maart 2003 verantwoordelijk voor de exploitatie en tolnning van de Westerscheldetunnel. In opdracht van aandeelhouder Provincie Zeeland, is de N.V. Westerscheldetunnel sinds 2015 ook verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, verkeers- en incidentmanagement van de Sluiskiltunnel.

De Westerscheldetunnel en de Sluiskiltunnel zijn de belangrijkste infrastructurele schakels tussen Zeeland en Vlaanderen. Dagelijks gebruiken vele reizigers de snelle en comfortabele verbinding tussen Goes en Gent. Zeeland blijft werken aan het verder optimaliseren van haar Noord-Zuidverbinding, de N62. De verdubbeling van de Sloeweg en Tractaatweg zijn hier een onderdeel van. Dit zorgt voor een sterke verbetering van de doorstroming op de N62.

Meerwaarde

De N.V. Westerscheldetunnel beschikt over een unieke combinatie van kennis en ervaring op het gebied van de bouw en het onderhoud van infrastructuur, verkeers- en incidentmanagement en het innen van tol. Die meerwaarde wordt eveneens ingezet voor de Sluiskiltunnel en bij het vergroten van de toepassingsmogelijkheden van de t-tag, een geautomatiseerd betaalapparaat, door dochteronderneming Movenience. Zoals betalen met de t-tag in verschillende parkeergarages in Zeeland.

Optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven



Onze missie luidt "Optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven". Hierbij staan veiligheid, beschikbaarheid en klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. Sinds de Provincie Zeeland in 2009 de enige aandeelhouder werd, zijn we er in geslaagd om de tarieven maar zeer beperkt te verhogen en voor sommige doelgroepen zelfs te verlagen. We hebben onze eigen wegen verdubbeld en de Sluiskiltunnel aan onze dienstverlening toegevoegd. Het Tolplein is gemoderniseerd met nieuwe informatieborden en onze communicatie bij incidenten is sterk uitgebreid. Het geeft onze klanten de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe en wanneer ze geïnformeerd willen worden.

Het is aan de medewerkers van de N.V. Westerscheldetunnel en de door ons ingeschakelde organisaties om invulling te geven aan deze missie. Dat vergt kwaliteit, maar ook de juiste mentaliteit. Dat kan alleen met betrokken medewerkers die met plezier hun werk doen en op hun taak berekend zijn als zich op de route of in de tunnels iets voordoet. En dat werpt zijn vruchten af. In klanttevredenheidsonderzoeken komt de waardering steeds uit op een 7,8 of 7,9. Daar ben ik als directeur heel trots op. Maar natuurlijk blijven we streven naar verbeteringen in onze dienstverlening. Service met een smile. Daar staan wij voor. Een glimlach van onze klanten en van onze medewerkers.

Harald Schoenmakers, algemeen directeur

N.V. Westerscheldetunnel
Postbus 303
4460 AS Goes

Bezoekadres:
Westerscheldetunnelweg 1
4454 PD Borssele

0900 - 235 8866
info@westerscheldetunnel.nl
WSTVerkeer

www.westerscheldetunnel.nl



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

“
Werken in ploegdienst heeft veel voordelen.
Linda van de Garde

“
Het is een kleine organisatie en dat vind ik heel prettig.
Jacco Grootjans

“
Ik krijg de kans om mezelf verder te ontwikkelen in mijn vakgebied
Ella Louws

“
De sfeer onderling is leuk. Iedereen is erg betrokken.
Hans Huige

“
We krijgen volop mogelijkheden om mee te denken.
Liesbeth Boom

“
Vernieuwend kunnen zijn spreekt me erg aan.
Dennis Vlassenrood



**Twee tunnels,
één route,
één beheerder**

